

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Makanan cepat saji merupakan alternatif para pilihan makanan untuk orang-orang yang sibuk dan suka berperilaku konsumtif (perilaku atau gaya hidup individu yang senang membelanjakan uangnya tanpa pertimbangan yang matang). Makanan siap saji merupakan suatu fenomena makanan dipertengahan abad ke-20-an. Dimana orang sibuk bekerja, rewel terhadap makanan, dan orang-orang yang membutuhkan kepraktisan serta tidak suka memasak. Perkembangan teknologi dan industri pangan memudahkan masuknya budaya asing ke Indonesia, salah satunya adalah budaya konsumsi makanan cepat saji. Begitu pula dengan budaya konsumsi makanan masyarakat membutuhkan hal yang praktis dan cepat salah satunya yaitu makanan cepat saji. Munculnya restoran makanan cepat saji dijadikan solusi bagi beberapa kalangan masyarakat tertentu sebagai pilihan utama dalam konsumsi makanan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan telah terjadi peningkatan signifikan dalam pembelian produk mengakibatkan pertumbuhan cepat dari industri terutama makanan cepat saji di dunia.

Masalah yang dihadapi sekarang ini adalah semakin berkembangnya produsen makanan cepat saji yang semakin banyak dengan menawarkan berbagai produk yang bervariasi. Dalam situasi ini Pizza Hut berusaha mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap laba, Pizza Hut berupaya mencari cara

untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini disadari oleh Pizza Hut yang menjual makanan cepat saji agar memberikan kualitas pelayanan terbaik dan memberikan kualitas produk terbaik sehingga akan berdampak secara terus menerus meningkatkan penjualan produknya serta berimbang dengan meningkatnya kepuasan konsumen.

Ditinjau dari kualitas pelayanan, ternyata kualitas pelayanan masih dianggap belum memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya keluhan dari masyarakat, ternyata permasalahan yang sering dialami pelanggan Pizza Hut adalah mengenai pelayanan yang lama dalam delivery order siap antar kerumah. Tujuan Pizza Hut bukanlah menjual produk sebanyak banyaknya dan mencapai peringkat teratas diantara produsen makanan cepat saji lainnya, namun tujuannya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, bagaimana pelanggan bisa puas setelah melakukan pembelian produk di Pizza Hut dan timbul keinginan membeli produk ulang.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut.

Berdasarkan uraian pembahasan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana : **“Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pizza Hut Delivery Bekasi”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalahnya yaitu :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi?
3. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Produk mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi ?
2. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi?
3. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penyampaian informasi terhadap semua pihak yang terlibat adapun pihak yang terlibat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan utamanya dalam bidang ilmu manajemen terkait Dampak Kualitas Produk dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- A. Bagi Peneliti** Hasil penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan wawasan luas mengenai Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Diharapkan peneliti dapat mengimplementasikan teori dan ilmu yang sudah didapatkan selama proses perkuliahan khususnya di bidang pemasaran.
- B. Bagi Akademik** Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan, dijadikan referensi serta menyajikan informasi mengenai Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- C. Bagi Perusahaan** Hasil penelitian ini berguna untuk memberikan informasi bagi pelanggan Pizza Hut

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah penelitian ini tidak meluas dan terfokus maka perlu adanya pembatasan masalah sehingga akan menghasilkan analisis yang baik, batasan masalah yang diambil oleh penulis adalah :

1. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi

2. Konsumen Pizza Hut Delivery di Cabang Villa Galaxy Bekasi akan dijadikan responden dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN : Penulis mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA : Berisi tentang Literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : Dalam bab ini penulis mengemukakan Desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN : Pada bab ini berisi tentang profil objek penelitian, pengujian, dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis, dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam pokok permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN : pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran dari hasil penelitian.